



centro de  
experiencias  
y servicios UAI

INFORME DE RESULTADOS  
**ESTUDIO PRÁCTICAS DE GESTIÓN  
DE EXPERIENCIA DE CLIENTES**

octubre 2020



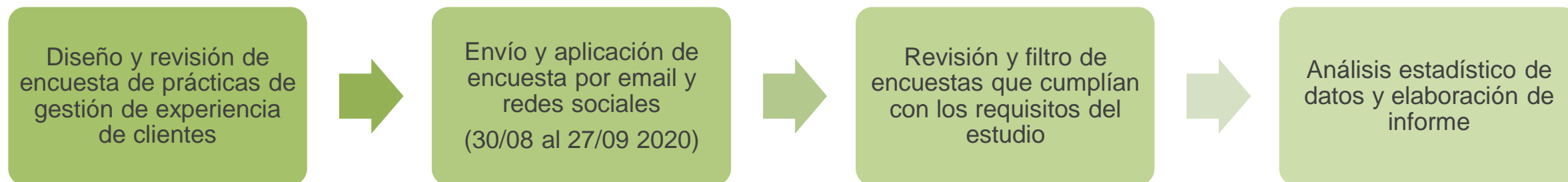
# Metodología aplicada al estudio

# OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. Evaluar el nivel de desarrollo de la gestión de experiencia de clientes en las empresas del país.
2. Determinar la presencia de prácticas clave en la gestión de la experiencia de clientes en las empresas del país.
3. Identificar los principales desafíos en el desarrollo de la gestión de la experiencia de clientes en las empresas del país.

# METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

<b>Tipo de estudio</b>	Cuantitativo.
<b>Método</b>	Encuesta web.
<b>Grupo objetivo</b>	Personas que se desempeñan en cargos con visión de la gestión de experiencia de clientes de sus empresas.
<b>Muestra</b>	86 encuestas en total.



# MODELO DE EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE EXPERIENCIA DE CLIENTES

Prácticas de  
gestión del  
diseño de  
experiencia

Prácticas de  
gestión del  
compromiso  
corporativo

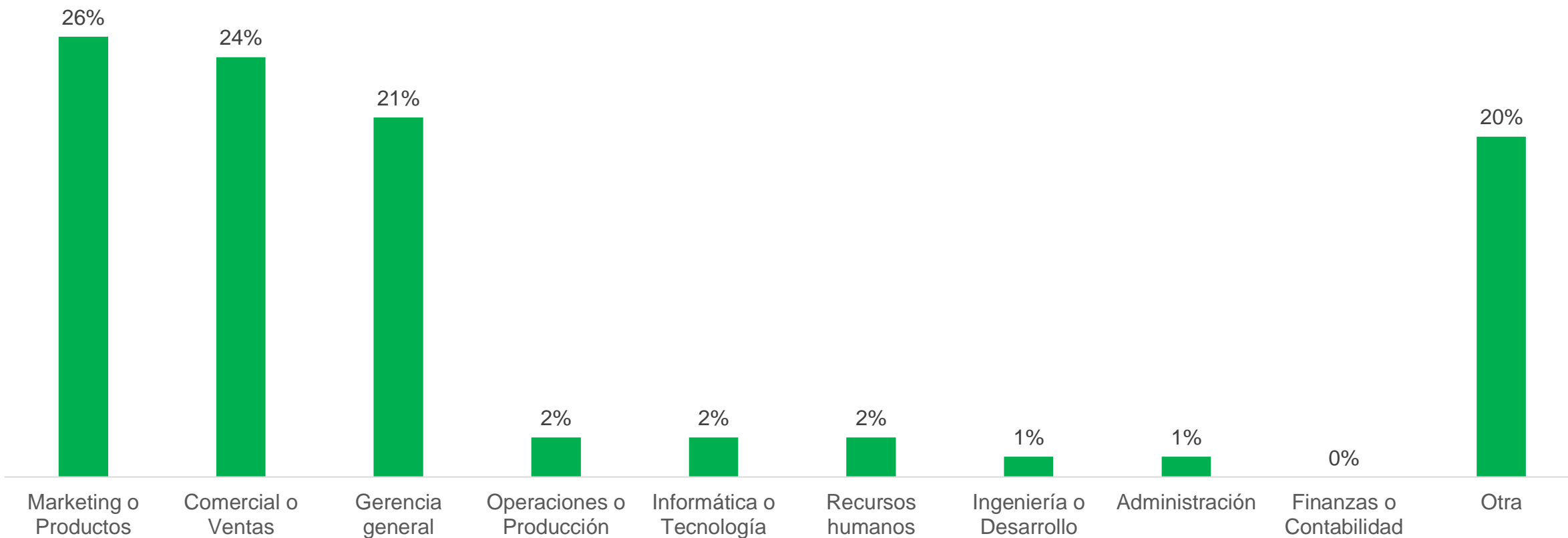
Prácticas de  
gestión del  
alineamiento de  
colaboradores

Prácticas de  
gestión de la voz  
de los clientes



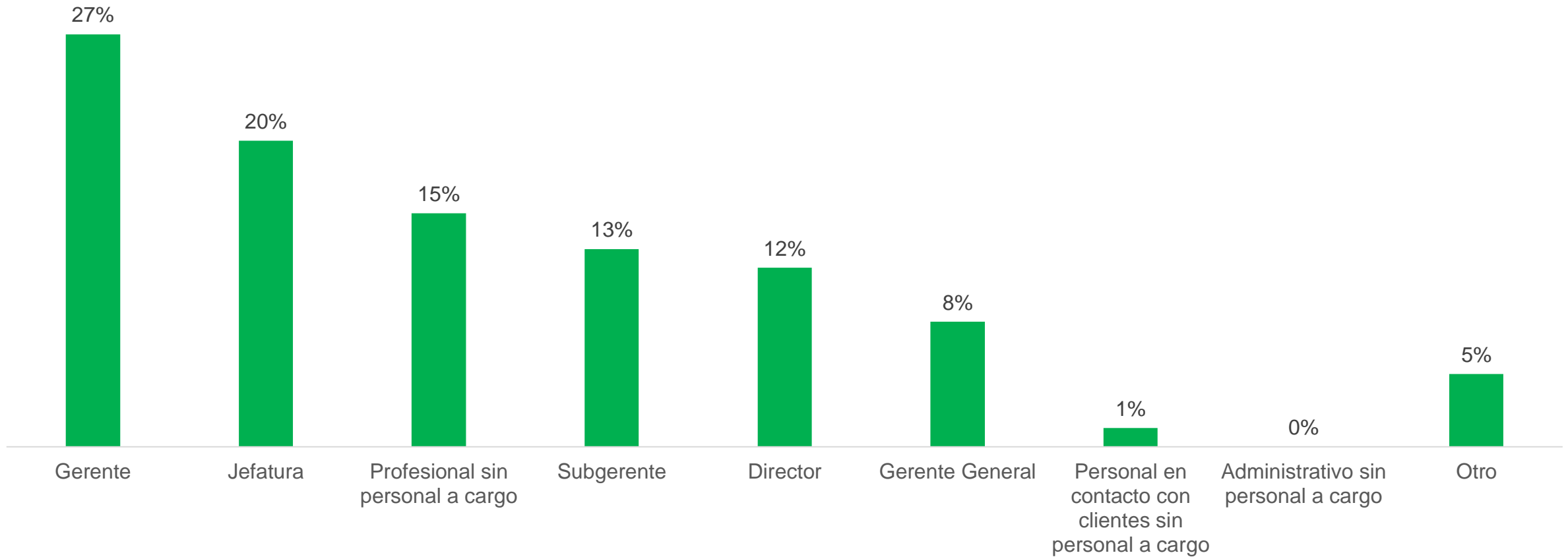
# DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿A cuáles de las siguientes áreas pertenece el cargo que desempeñas en tu empresa?



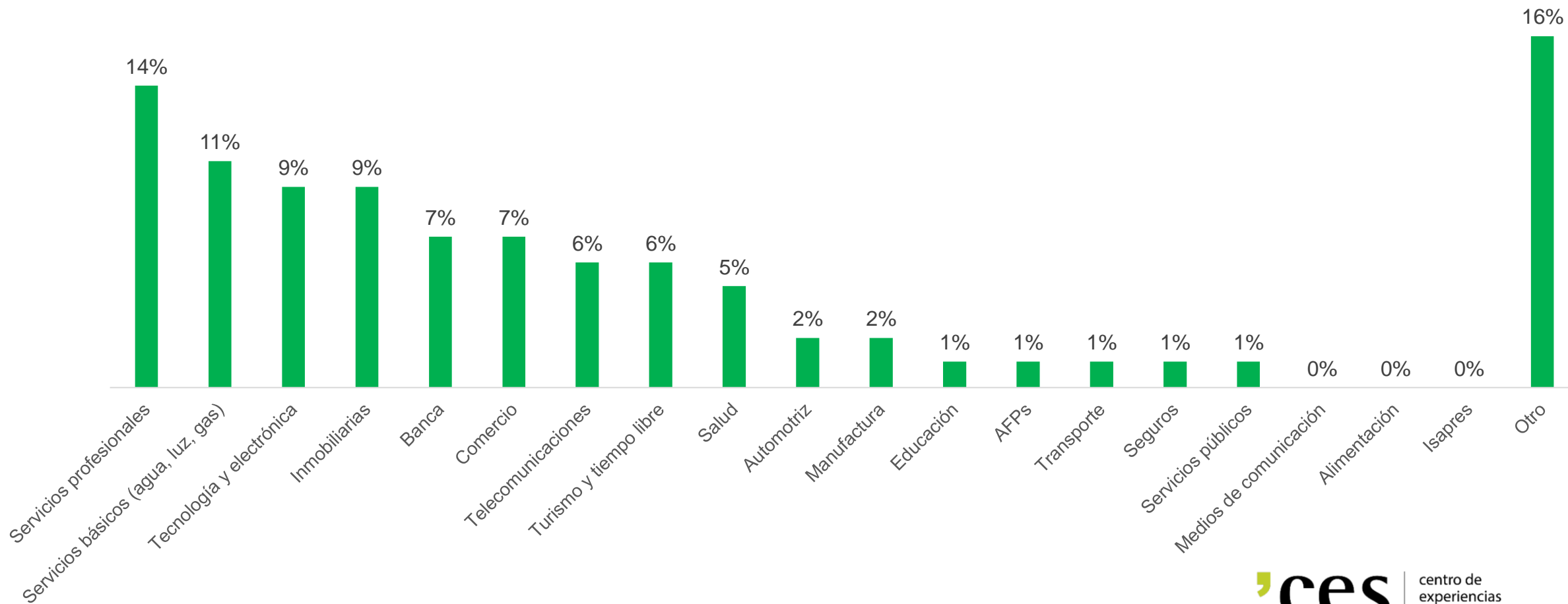
# DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿En cuáles de los siguientes niveles de cargo te desempeñas en tu empresa?



# DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

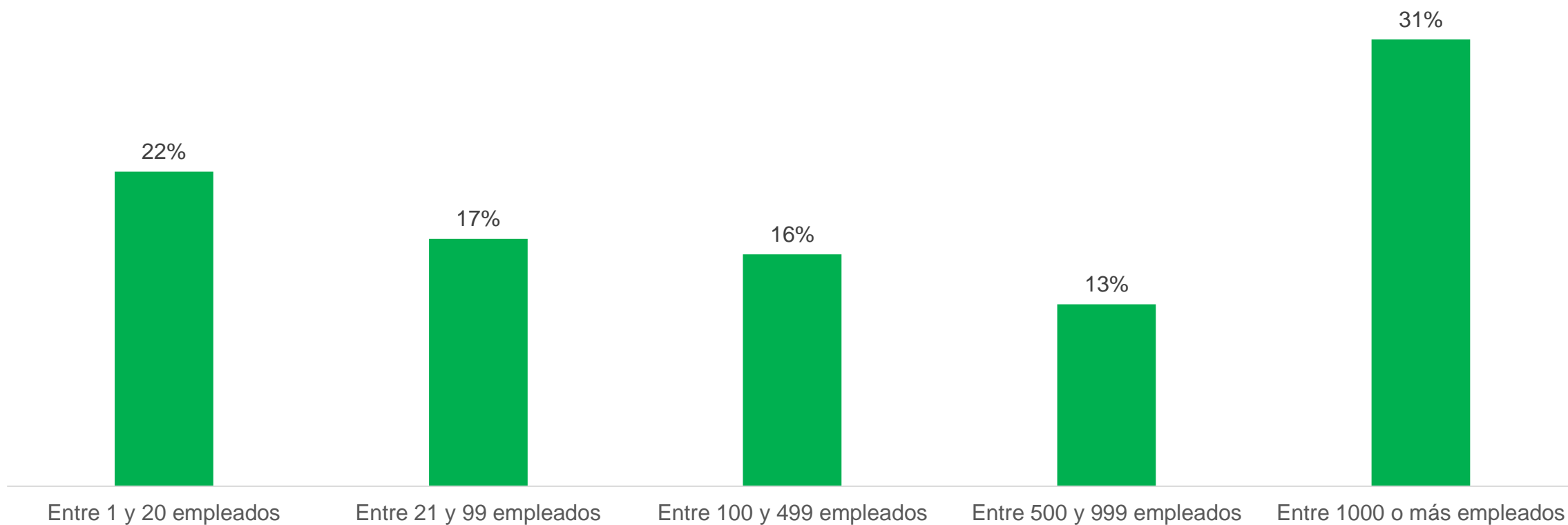
¿A cuál de los siguientes sectores pertenece tu empresa?





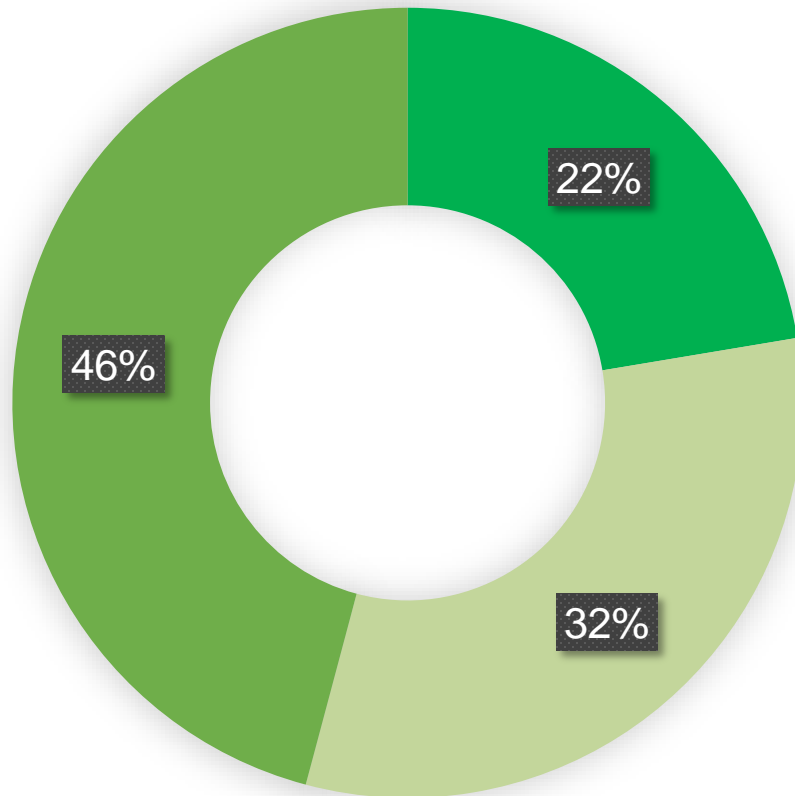
# DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Cuántas personas aproximadamente trabajan en total en tu empresa?



# DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Qué tipo de clientes tiene tu empresa?



- Principalmente personas naturales
- Principalmente empresas o instituciones
- Tanto personas naturales como empresas o instituciones

# Gestión general de la experiencia de clientes

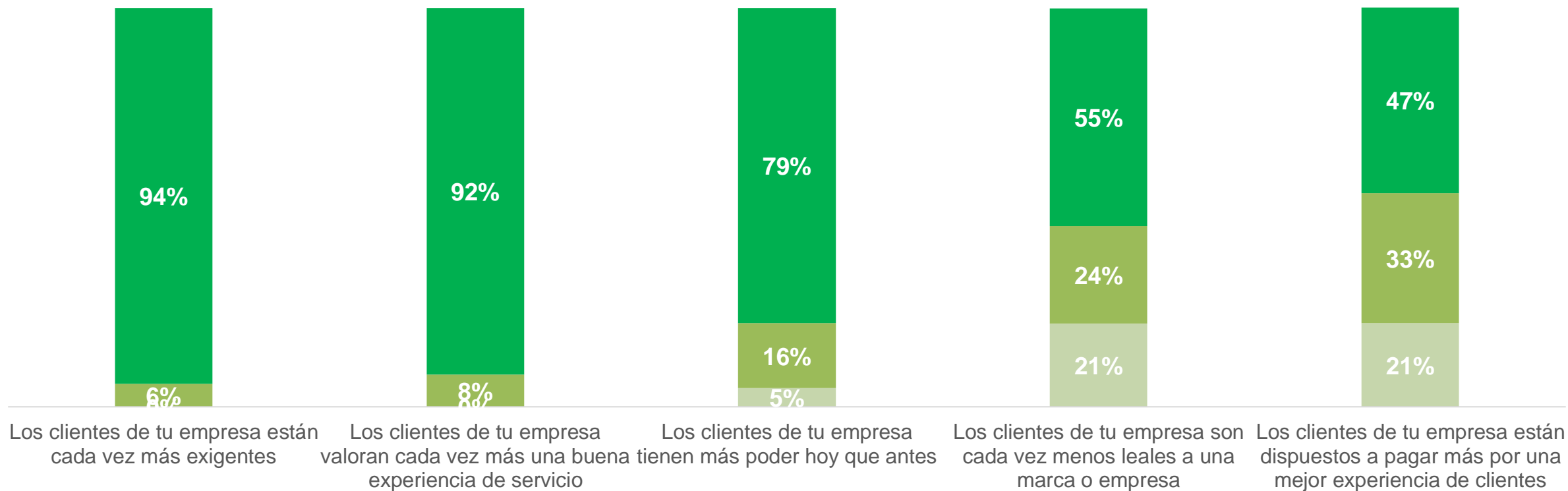
# Visión sobre los clientes de la empresa

¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

Escales de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo"

Base: Total encuestas, 86 casos

Poco o Nada de acuerdo   Algo de acuerdo   Bastante o Muy de acuerdo



# Visión sobre los clientes de la empresa

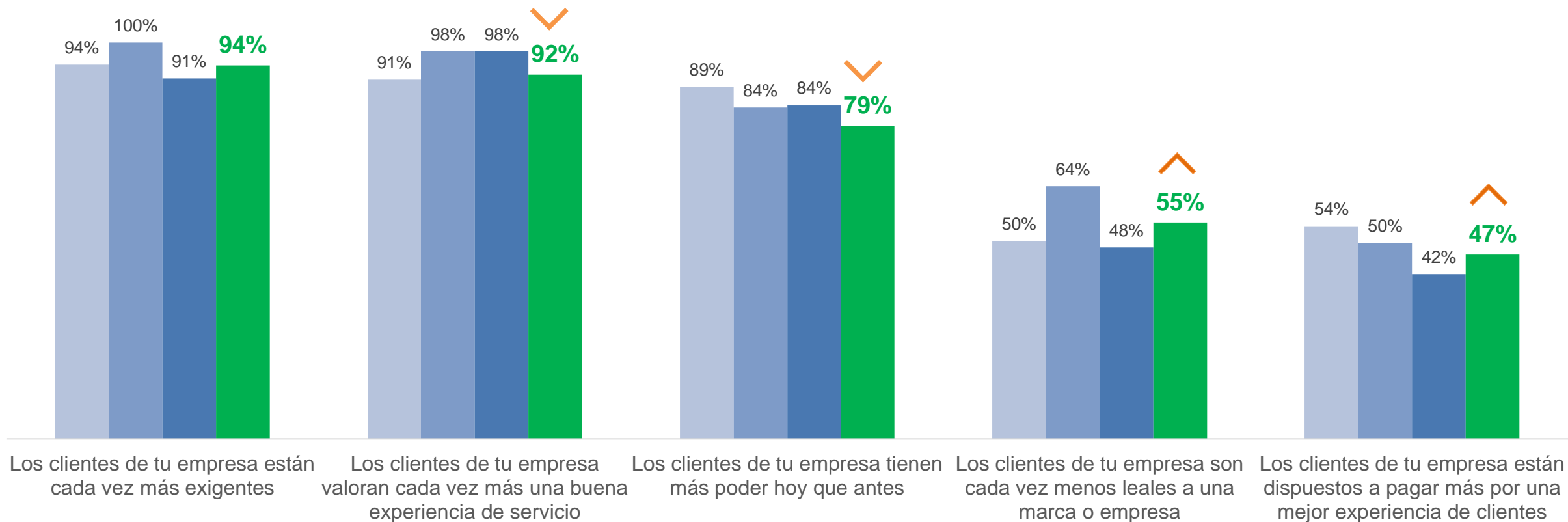
¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo"

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

%Bastante o Muy de acuerdo (Notas 4 y 5)

2017 2018 2019 2020

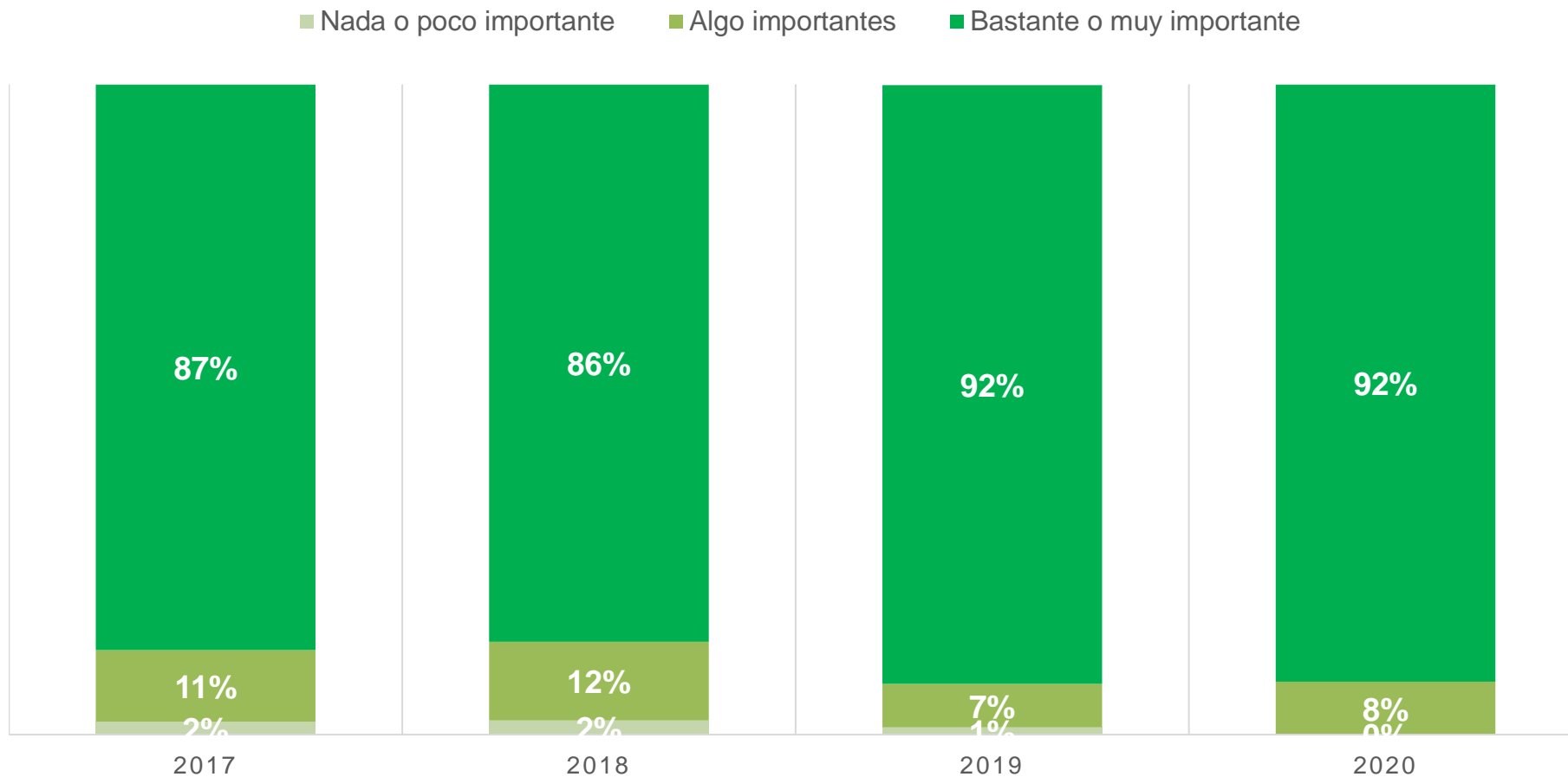


# Importancia de la experiencia de clientes en la empresa

¿Cuán importante consideras que es la experiencia de los clientes para tu empresa?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada importante" y 5 "Muy importante"

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

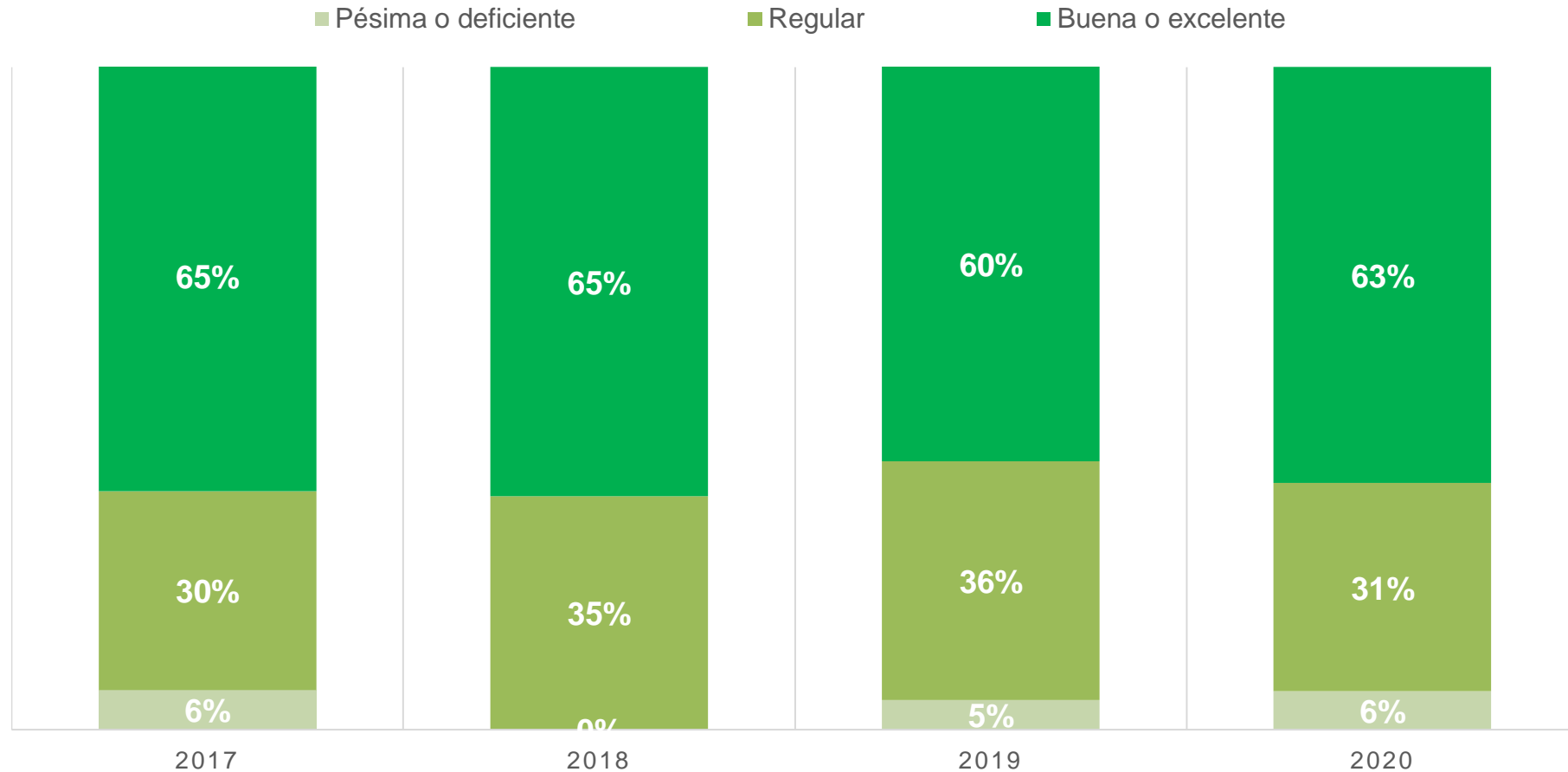


# Evaluación de la experiencia de clientes que entrega la empresa

¿Cómo calificarías la experiencia que actualmente logra entregar tu empresa a sus clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Pésima" y 5 "Excelente"

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

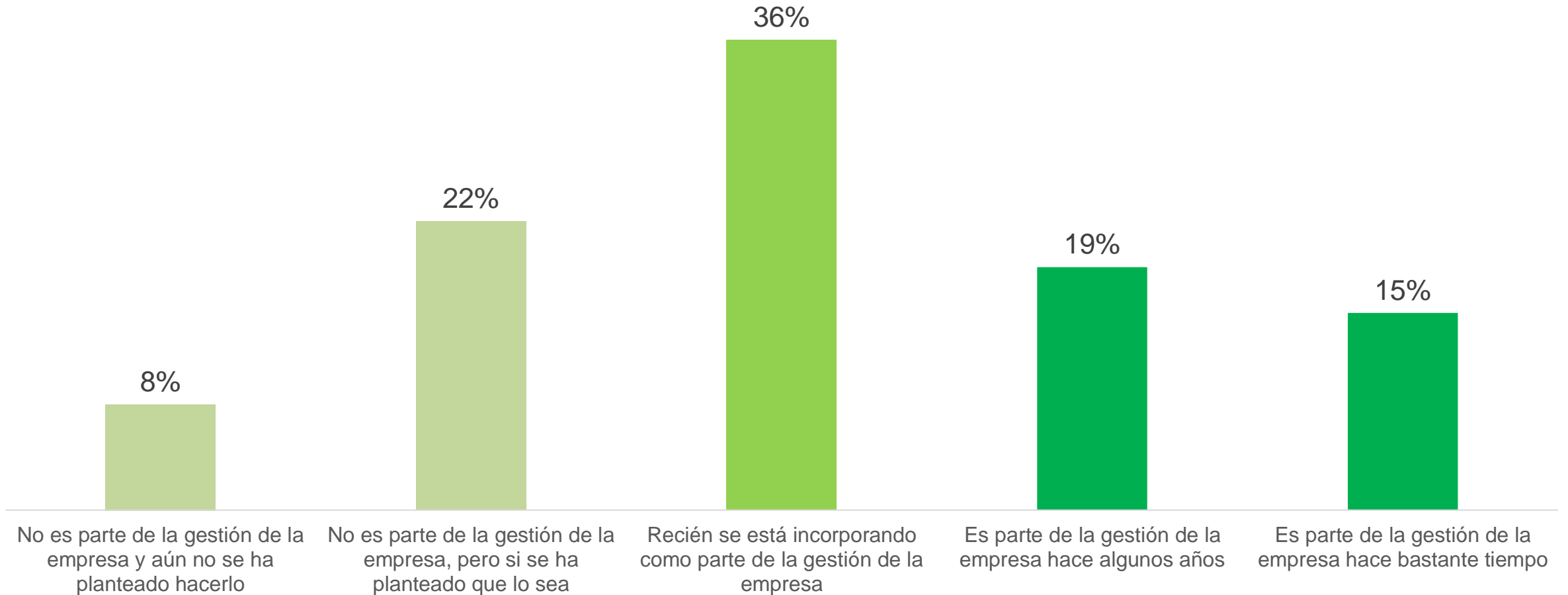


# Nivel de desarrollo de la gestión de experiencia de clientes en la empresa

¿En qué grado la experiencia de los clientes es parte de la gestión que se realiza en tu empresa?

Respuesta única

Base: Total encuestas, 86 casos



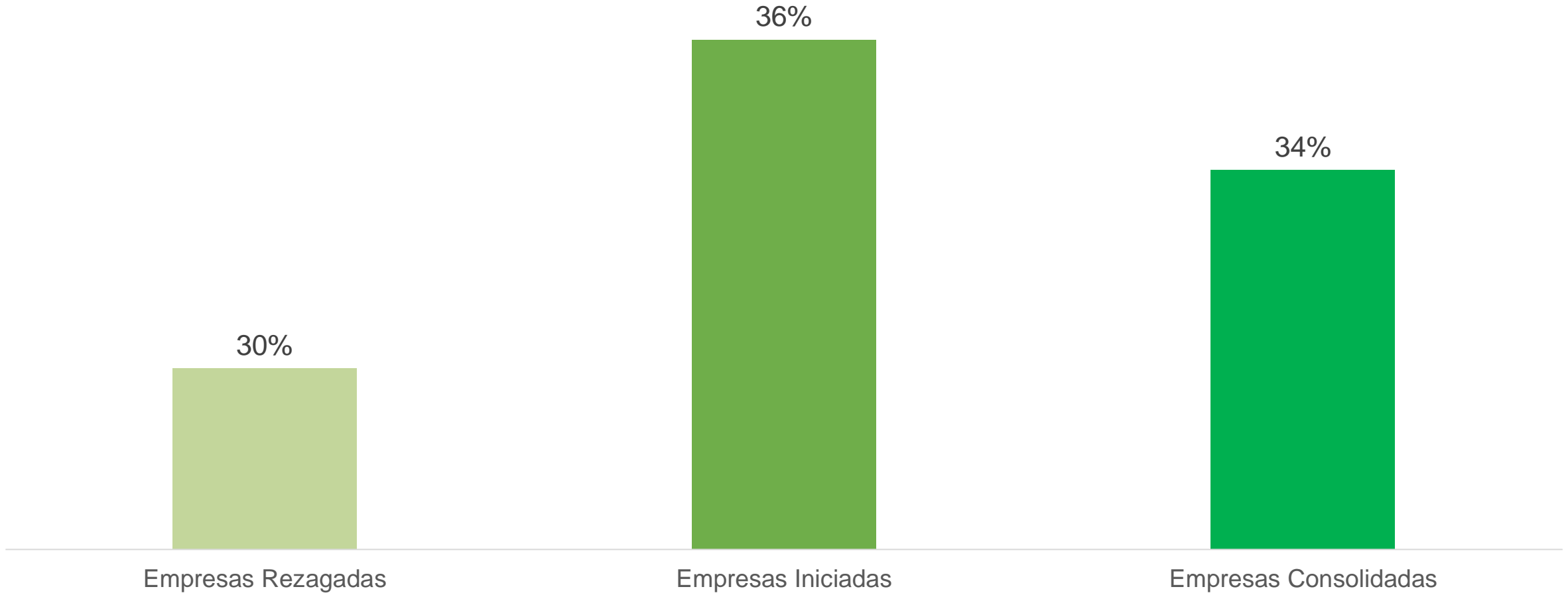


# Nivel de desarrollo de la gestión de experiencia de clientes en la empresa

¿En qué grado la experiencia de los clientes es parte de la gestión que se realiza en tu empresa?

Respuesta única

Base: Total encuestas, 86 casos

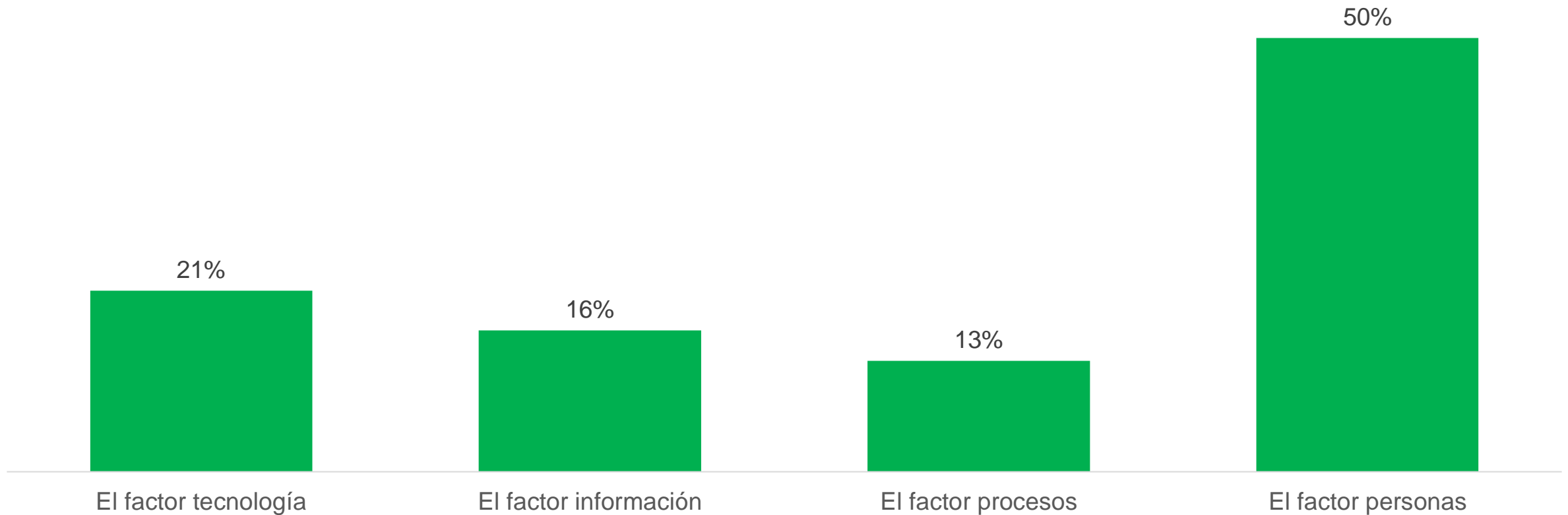


# Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes

¿Cuáles de los siguientes ámbitos de gestión interna consideras es el más importante para lograr una mejor experiencia de clientes?

Respuesta única

Base: Total encuestas, 86 casos

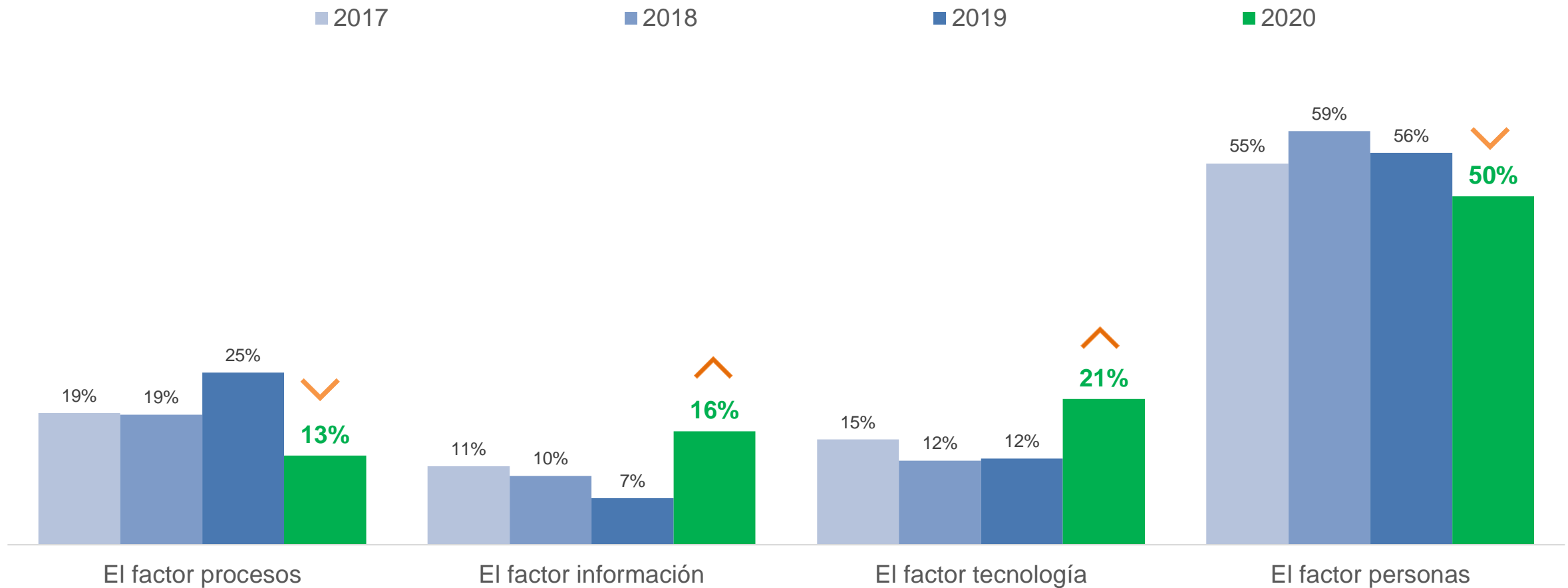


# Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes

¿Cuáles de los siguientes ámbitos de gestión interna consideras es el más importante para lograr una mejor experiencia de clientes?

Respuesta única

Base: Total encuestas correspondiente a cada año



# Principales obstáculos para el desarrollo de la gestión de experiencia de clientes

¿Cuáles crees son los principales obstáculos que existen en tu empresa para desarrollar la gestión y mejora de la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos

%Respuesta Múltiple



# Prácticas de gestión del compromiso corporativo

# Prácticas para el compromiso corporativo con la experiencia de clientes

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para lograr el compromiso estratégico con la experiencia de clientes?

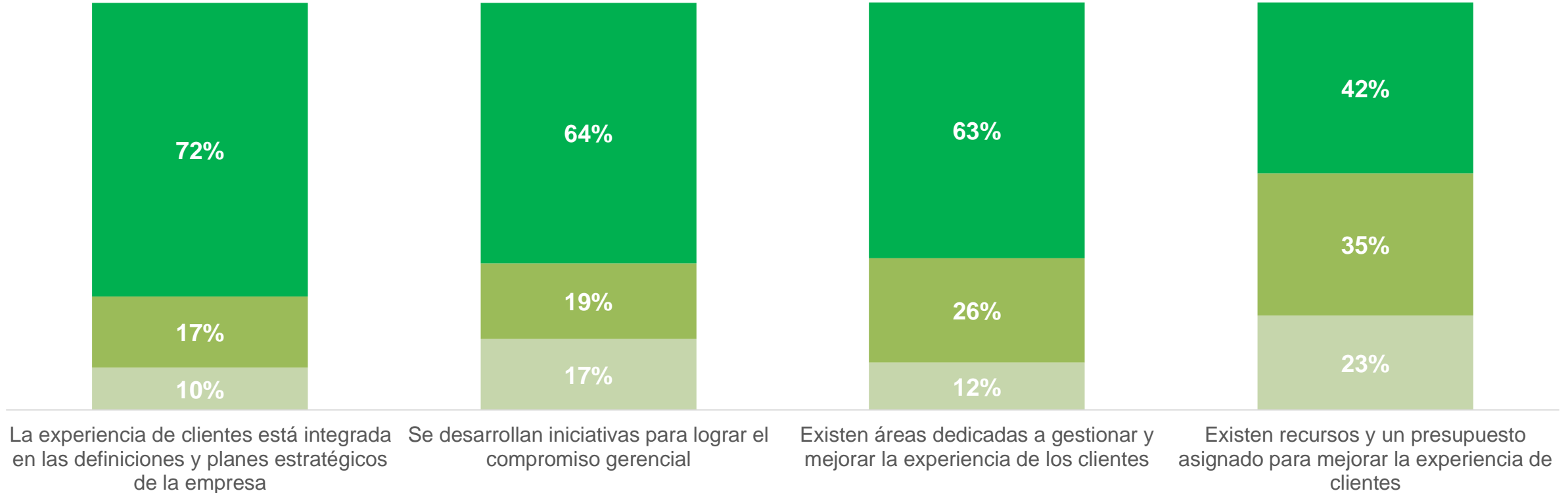
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

Poco o Nada

Algo

Bastante o Mucho



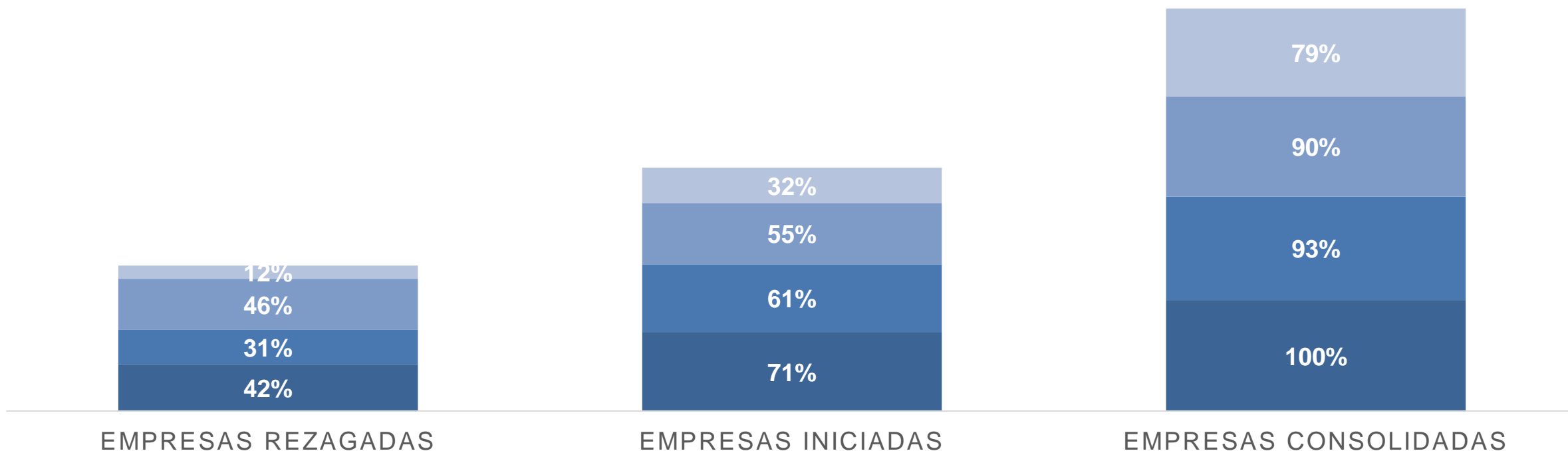
# Prácticas para el compromiso corporativo con la experiencia de clientes

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para lograr el compromiso estratégico con la experiencia de clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

%Bastante o Mucho (Notas 4 y 5)



- Existen recursos y un presupuesto asignado para mejorar la experiencia de clientes
- Existen áreas dedicadas a gestionar y mejorar la experiencia de los clientes
- Se desarrollan iniciativas para lograr el compromiso gerencial
- La experiencia de clientes está integrada en las definiciones y planes estratégicos de la empresa

# Prácticas de gestión de la voz de los clientes



# Prácticas para incorporar la voz de los clientes en la gestión de la empresa

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para incorporar la voz de los clientes a la gestión de la empresa?

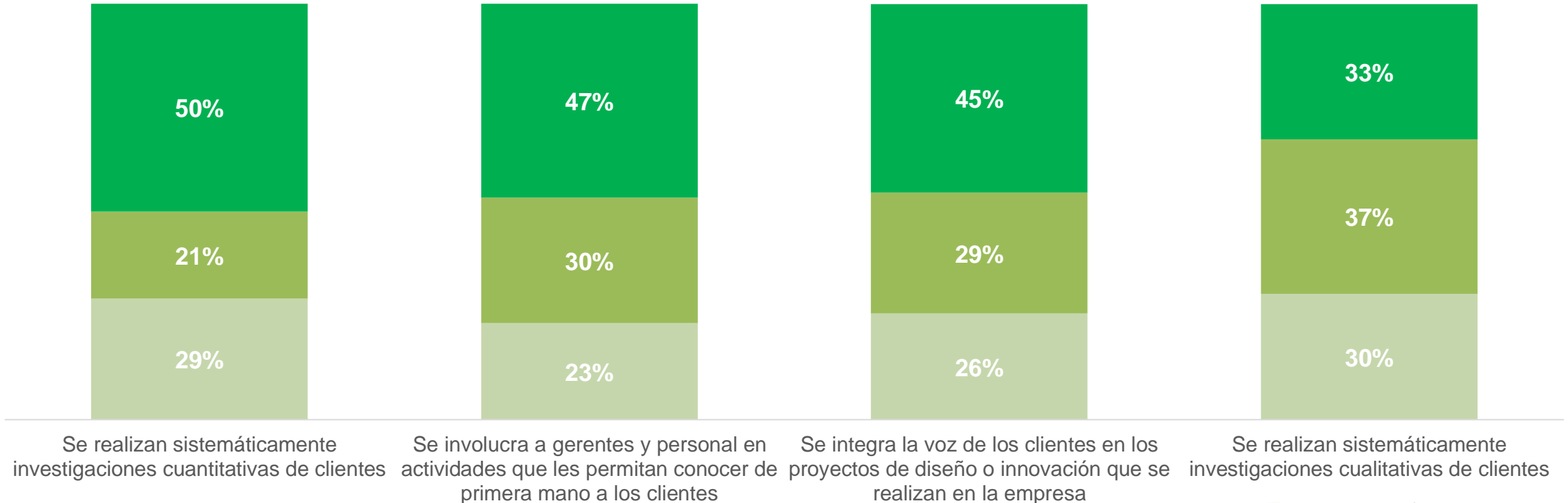
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

Poco o Nada

Algo

Bastante o Mucho



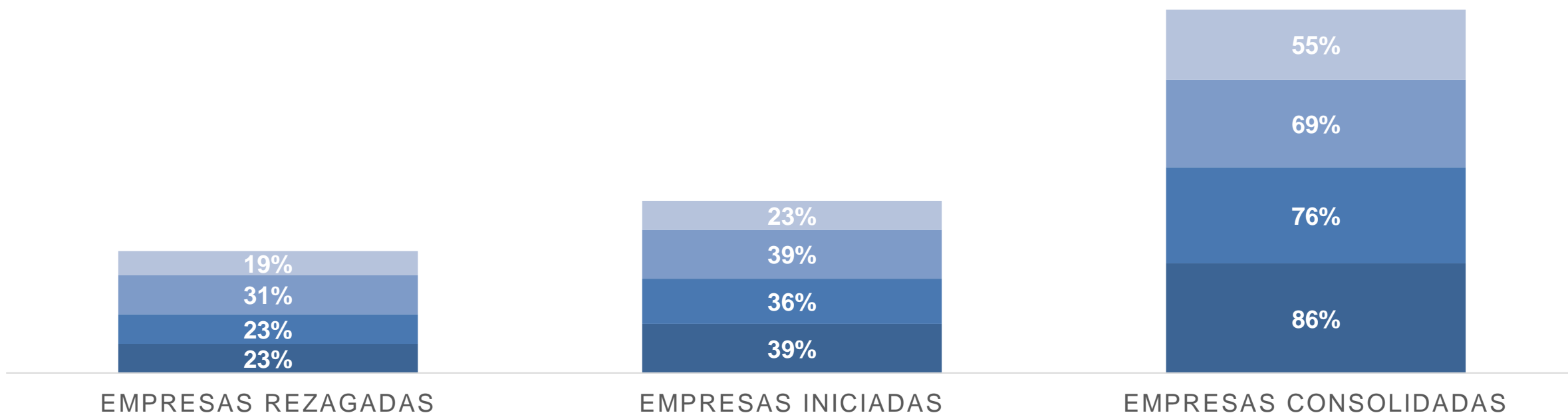
# Prácticas para incorporar la voz de los clientes en la gestión de la empresa

%Bastante o Mucho (Notas 4 y 5)

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para incorporar la voz de los clientes a la gestión de la empresa?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos



- Se realizan sistemáticamente investigaciones cualitativas de clientes
- Se realizan sistemáticamente investigaciones cuantitativas de clientes
- Se integra la voz de los clientes en los proyectos de diseño o innovación que se realizan en la empresa
- Se involucra a gerentes y personal en actividades que les permitan conocer de primera mano a los clientes

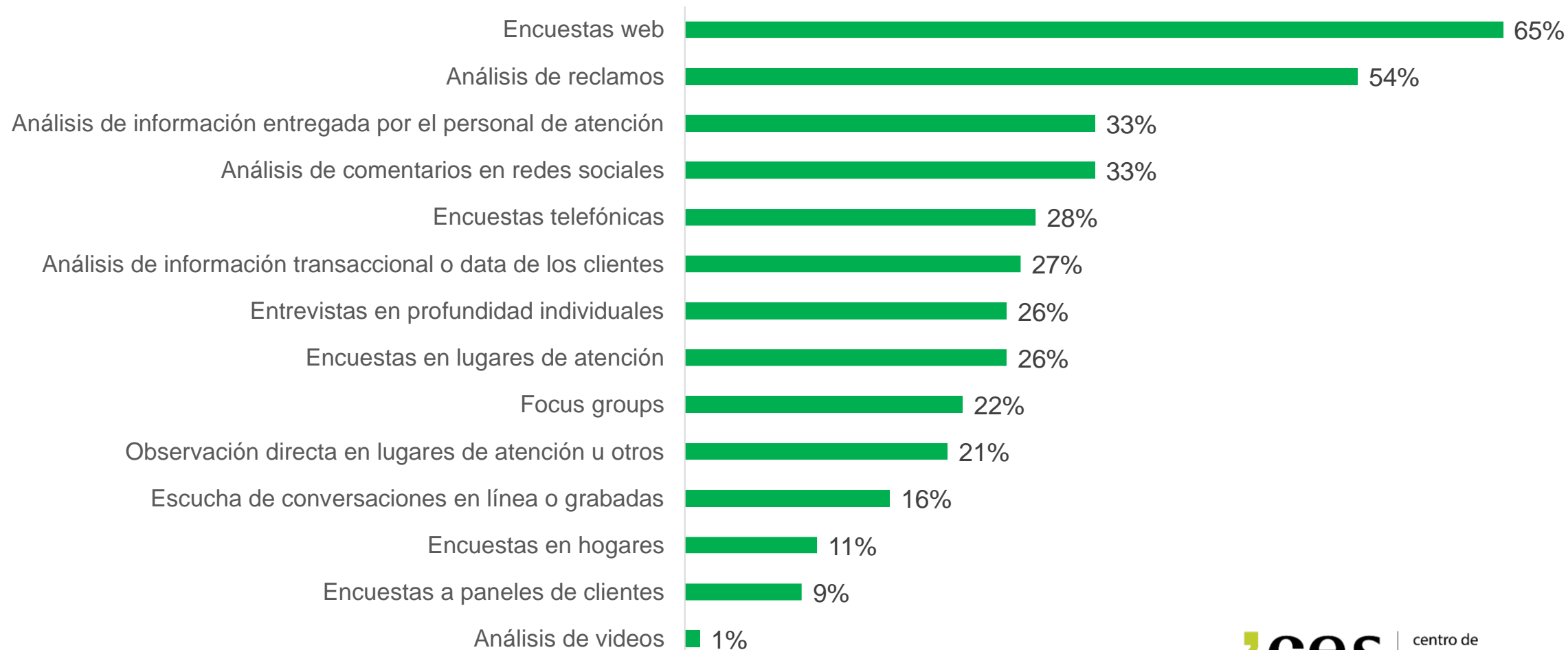
# Mecanismos para comprender y obtener retroalimentación de los clientes

¿A través de cuáles de los siguientes mecanismos tu empresa obtiene sistemáticamente comprensión y retroalimentación de sus clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos

%Respuesta Múltiple

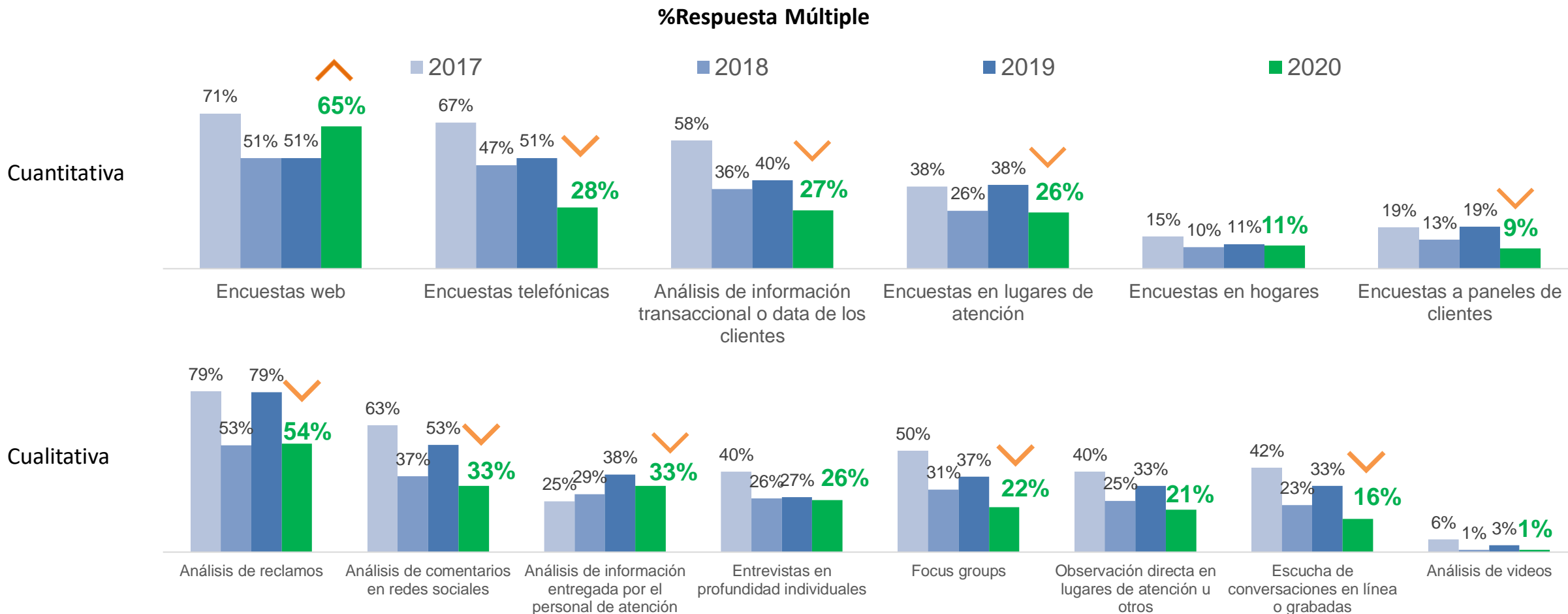


# Mecanismos para comprender y obtener retroalimentación de los clientes

¿A través de cuáles de los siguientes mecanismos tu empresa obtiene sistemáticamente comprensión y retroalimentación de sus clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos

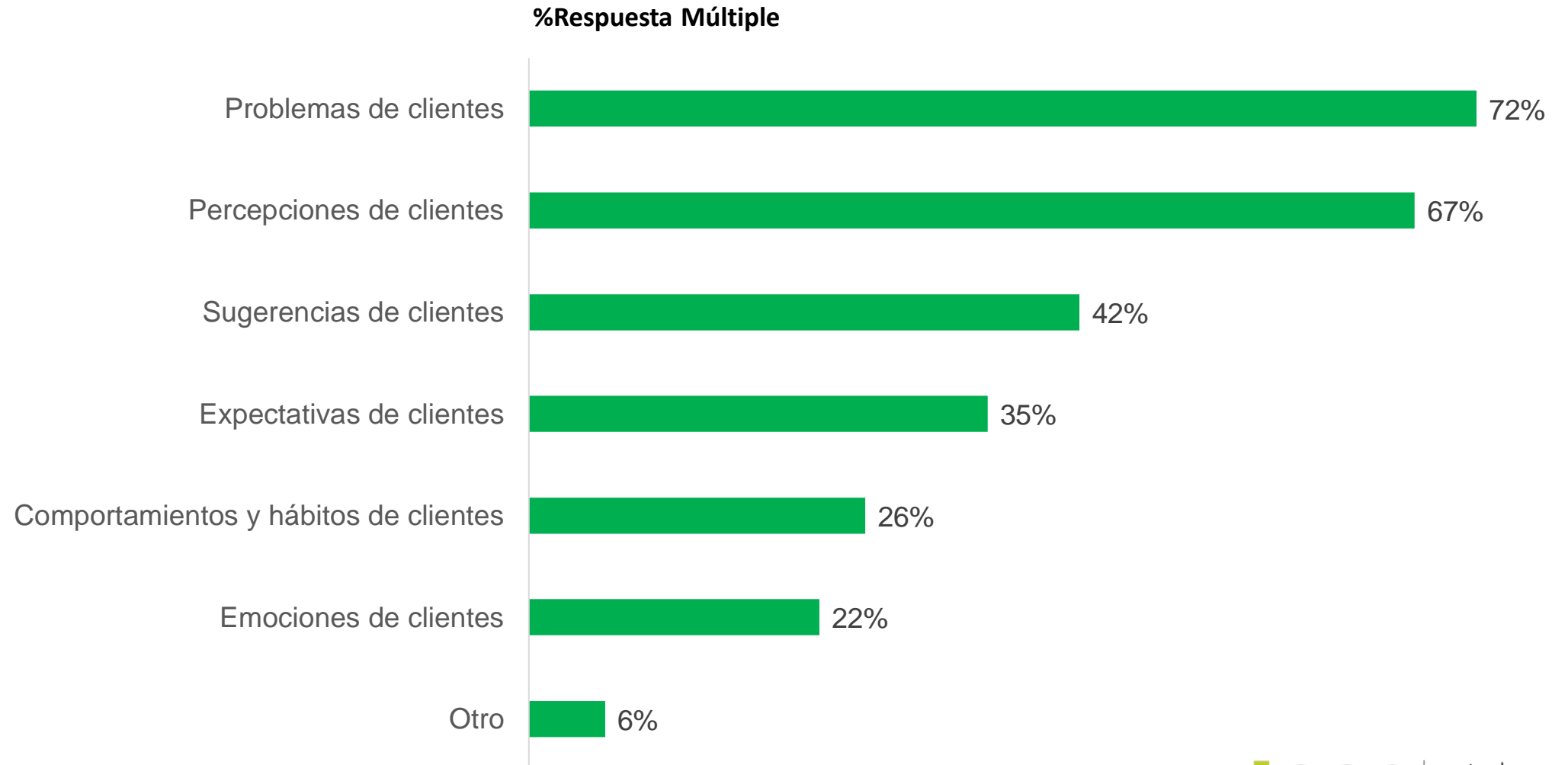


# Tipos de información de clientes que se obtiene en la empresa

¿Cuál de los siguientes tipos de información de los clientes se obtiene sistemáticamente en tu empresa?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos

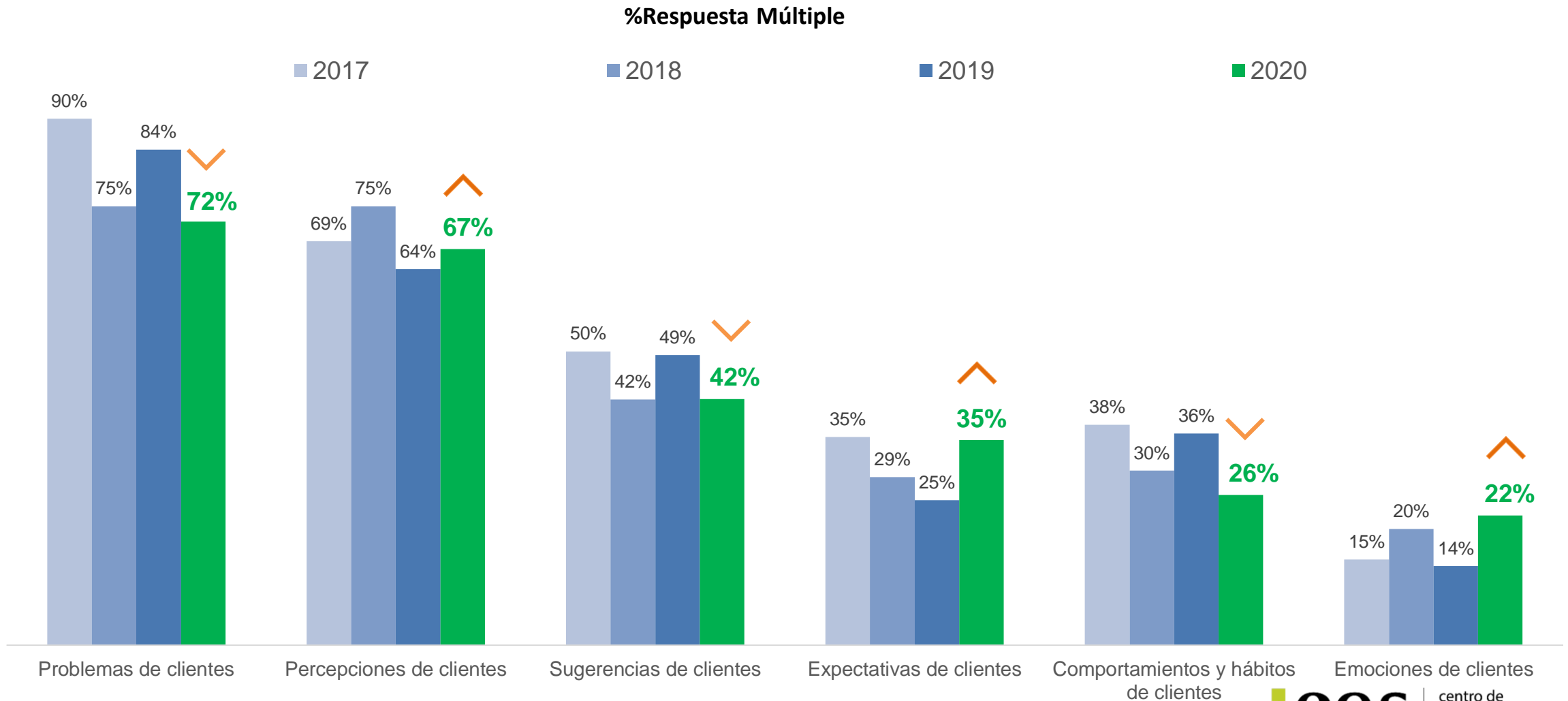


# Tipos de información de clientes que se obtiene en la empresa

¿Cuál de los siguientes tipos de información de los clientes se obtiene sistemáticamente en tu empresa?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

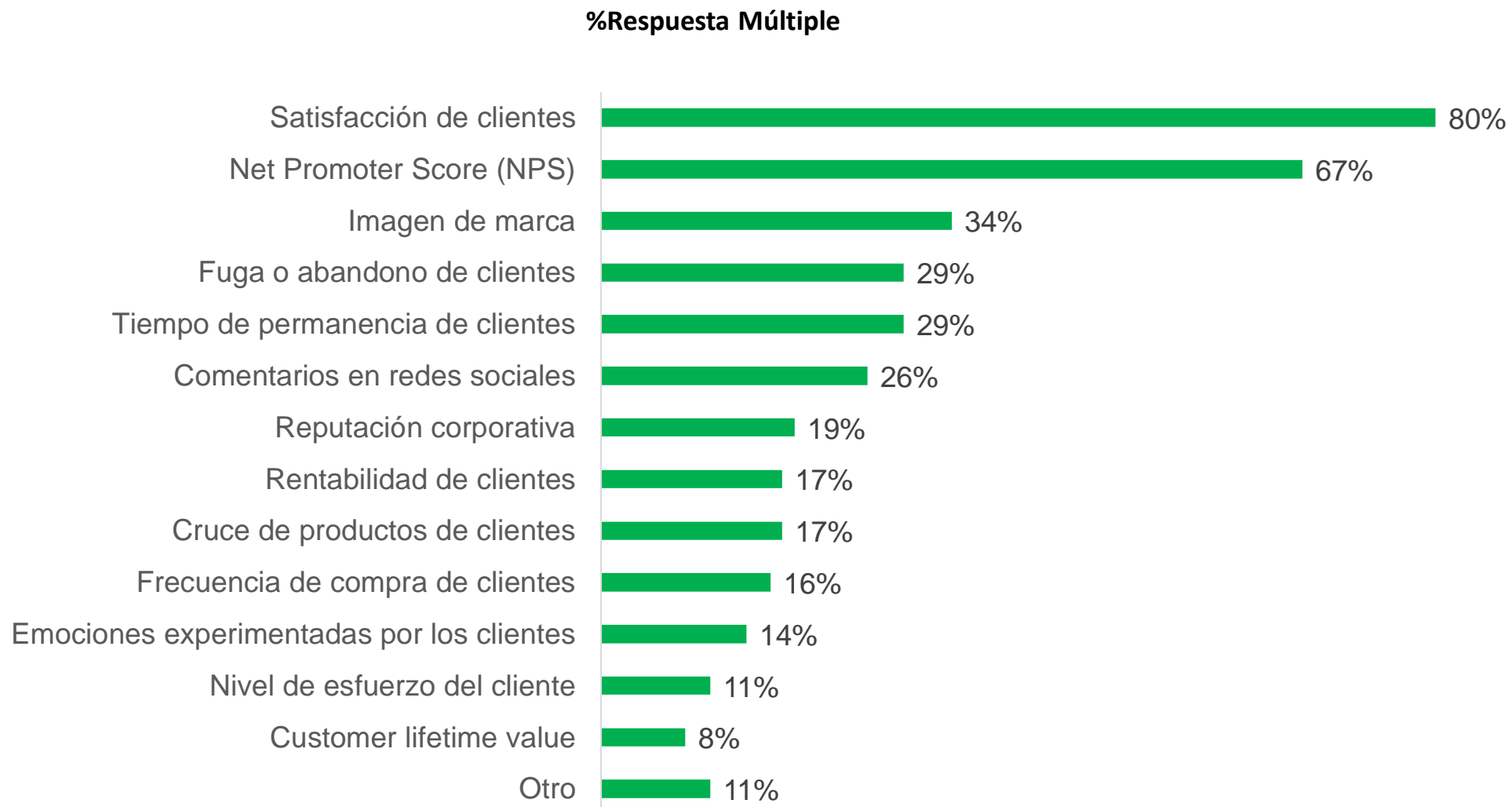


# Indicadores utilizados para evaluar la experiencia de clientes

¿Cuáles de los siguientes tipos de indicadores se utilizan sistemáticamente en tu empresa para evaluar la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos



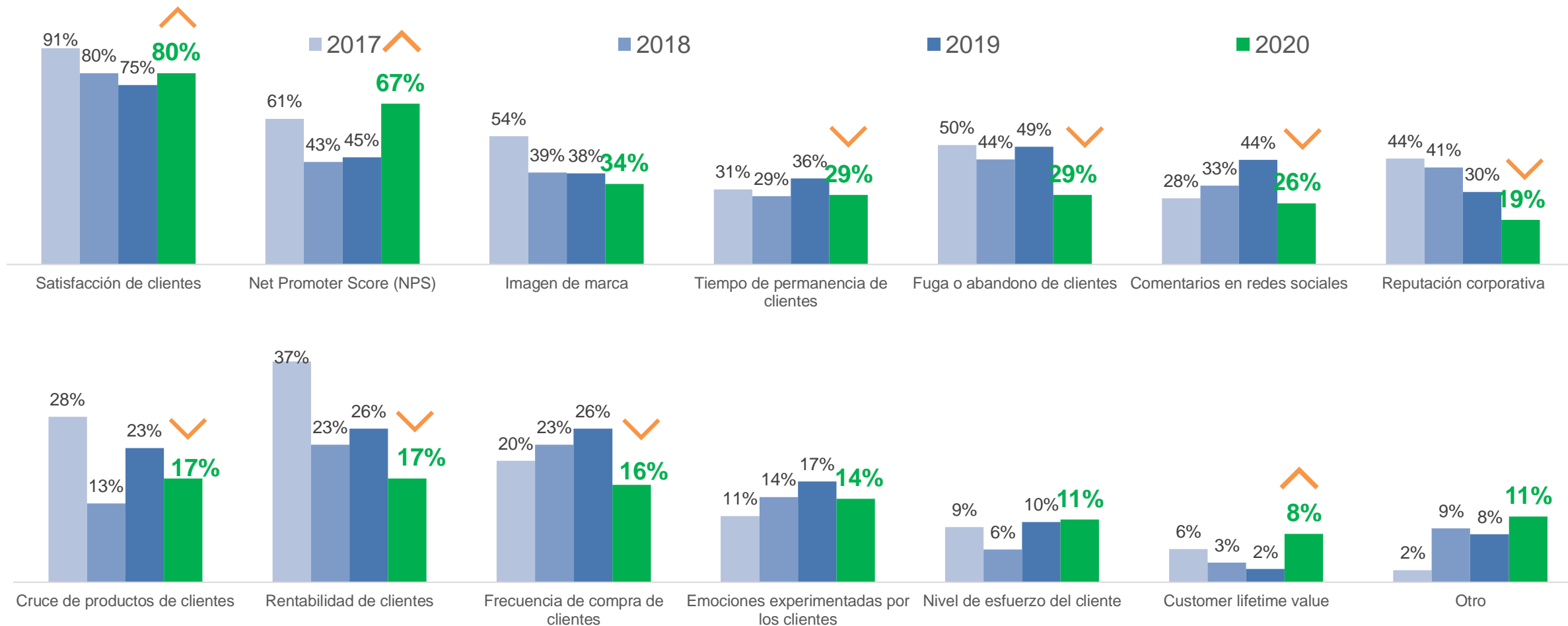
# Indicadores utilizados para evaluar la experiencia de clientes

¿Cuáles de los siguientes tipos de indicadores se utilizan sistemáticamente en tu empresa para evaluar la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos

%Respuesta Múltiple





# Prácticas de gestión del alineamiento del personal

# Prácticas para el alineamiento del personal con la experiencia de clientes

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para fortalecer el alineamiento del personal con la experiencia de clientes?

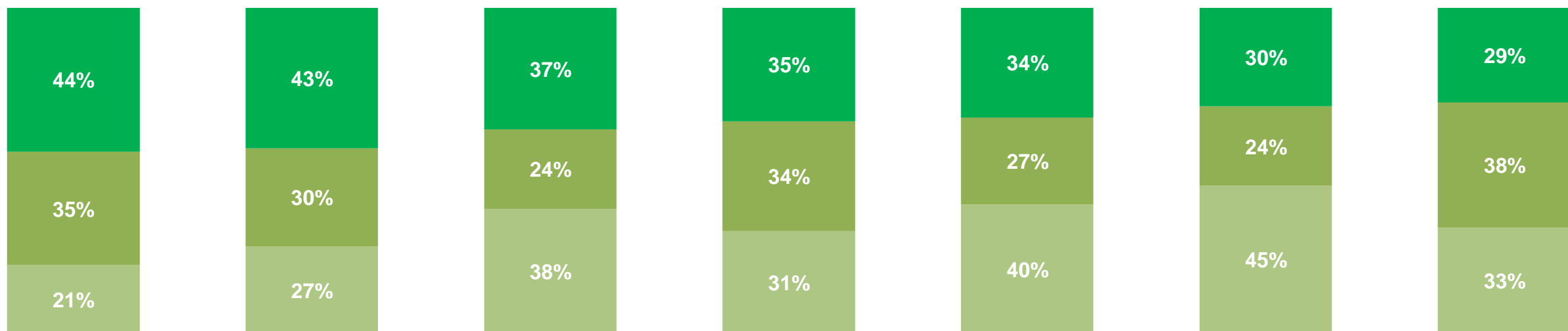
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

Poco o Nada

Algo

Bastante o Mucho



Definir y socializar determinados principios y pautas de comportamientos en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Fortalecer el desarrollo de un estilo de liderazgo coherente con la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Alinear el proceso de selección de personal en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Desarrollar planes de comunicación interna al personal basados en la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Conectar los sistemas de incentivos del personal con los resultados en la experiencia de los clientes

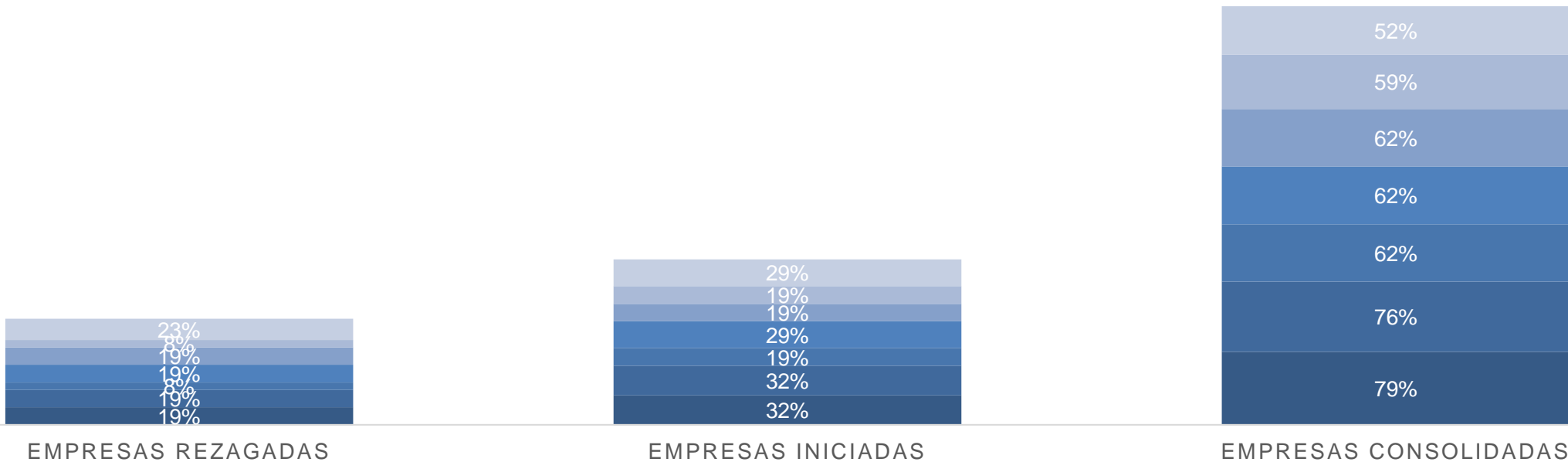
Alinear el proceso de evaluación de desempeño del personal en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Implementar programas de capacitación del personal para la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

# Prácticas para el alineamiento del personal con la experiencia de clientes

%Bastante o Mucho (Notas 4 y 5)

- ¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para fortalecer el alineamiento del personal con la experiencia de clientes?
- Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"
- Base: Total encuestas, 86 casos



- Desarrollar planes de comunicación interna al personal basados en la experiencia de clientes que la empresa quiere crear
- Implementar programas de capacitación del personal para la experiencia de clientes que la empresa quiere crear
- Conectar los sistemas de incentivos del personal con los resultados en la experiencia de los clientes
- Alinear el proceso de selección de personal en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear
- Alinear el proceso de evaluación de desempeño del personal en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear
- Fortalecer el desarrollo de un estilo de liderazgo coherente con la experiencia de clientes que la empresa quiere crear
- Definir y socializar determinados principios y pautas de comportamientos en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

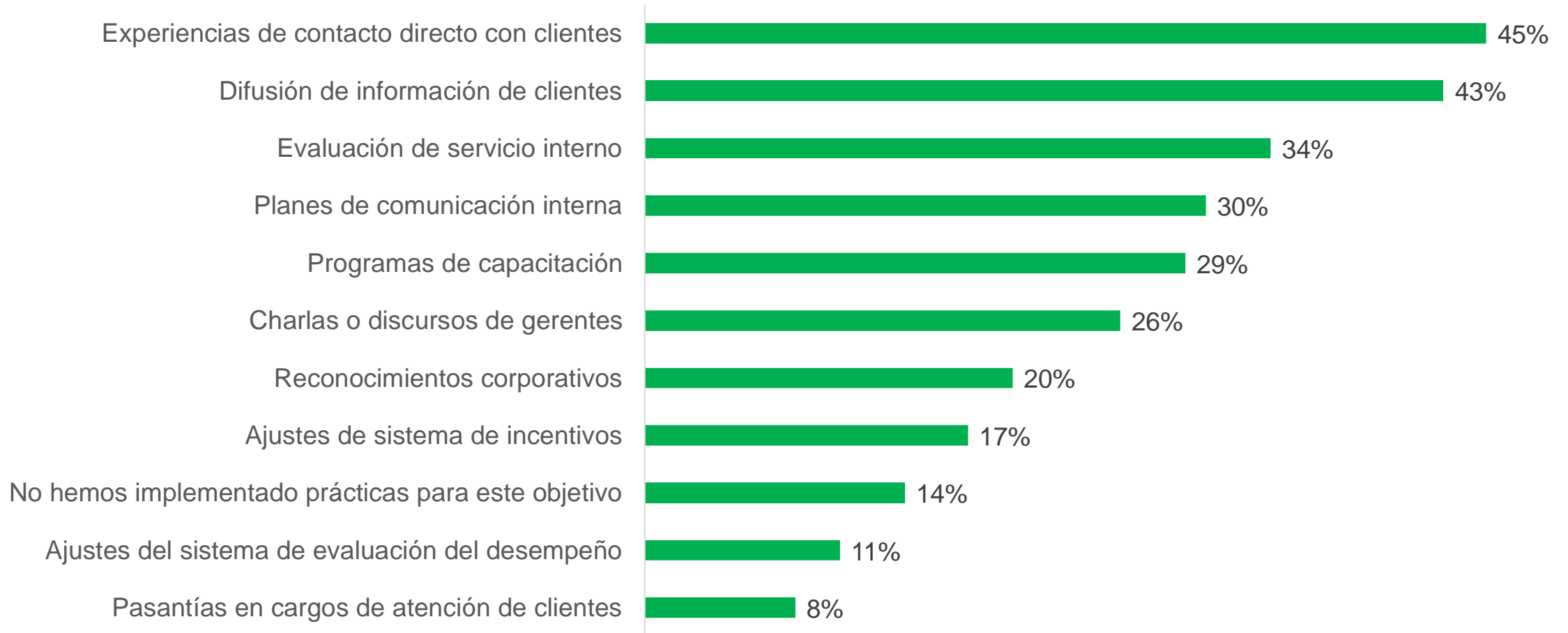
# Prácticas exitosas de alineamiento del personal con la experiencia de clientes

¿Cuáles de los siguientes tipos de prácticas han resultado más exitosas en tu empresa para fortalecer el alineamiento del personal con la experiencia de clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 86 casos

%Respuesta Múltiple

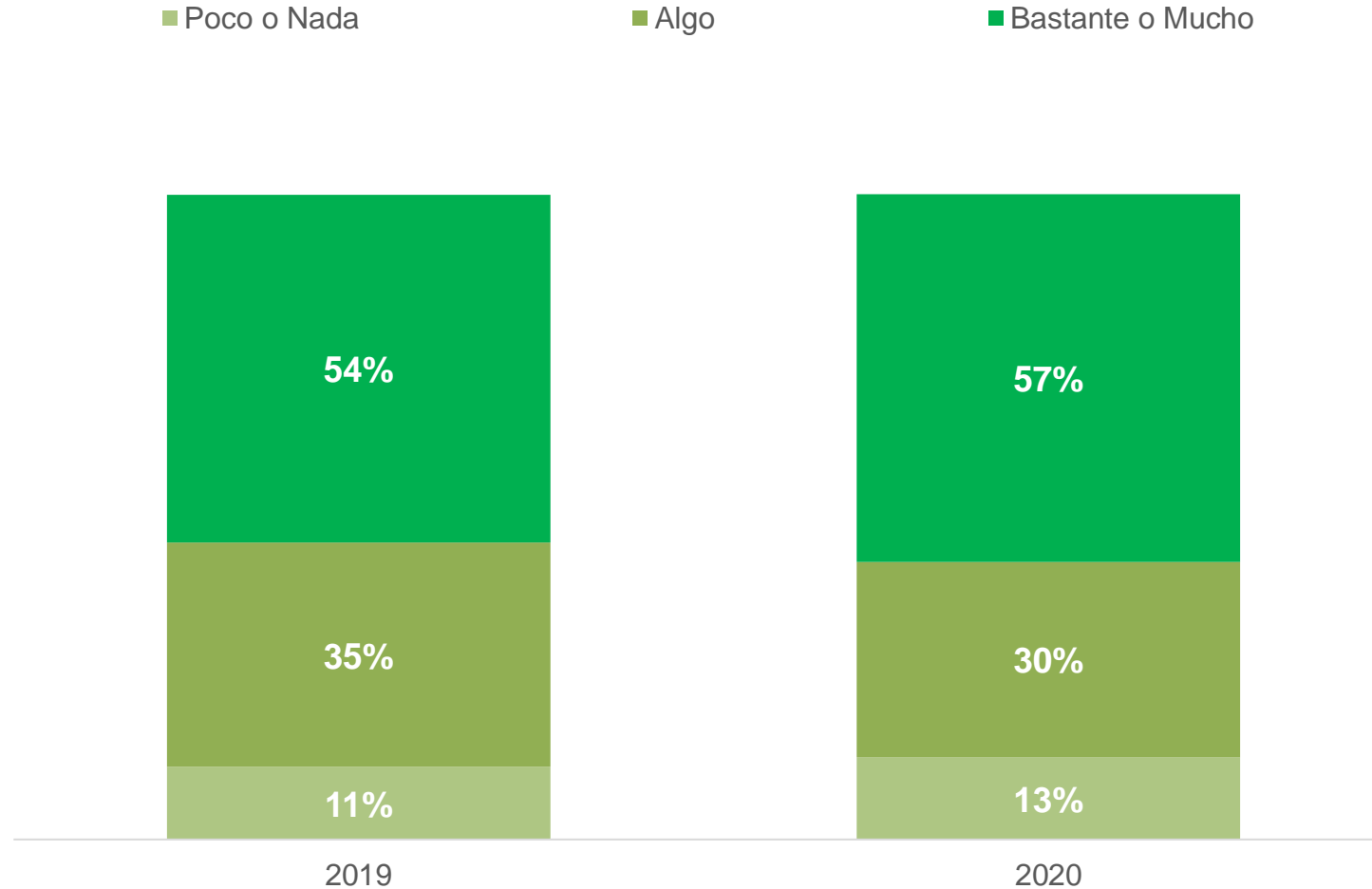


# Evaluación de la presencia de cultura de servicio en la empresa

¿En qué medida consideras que existe en tu empresa una cultura de servicio?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

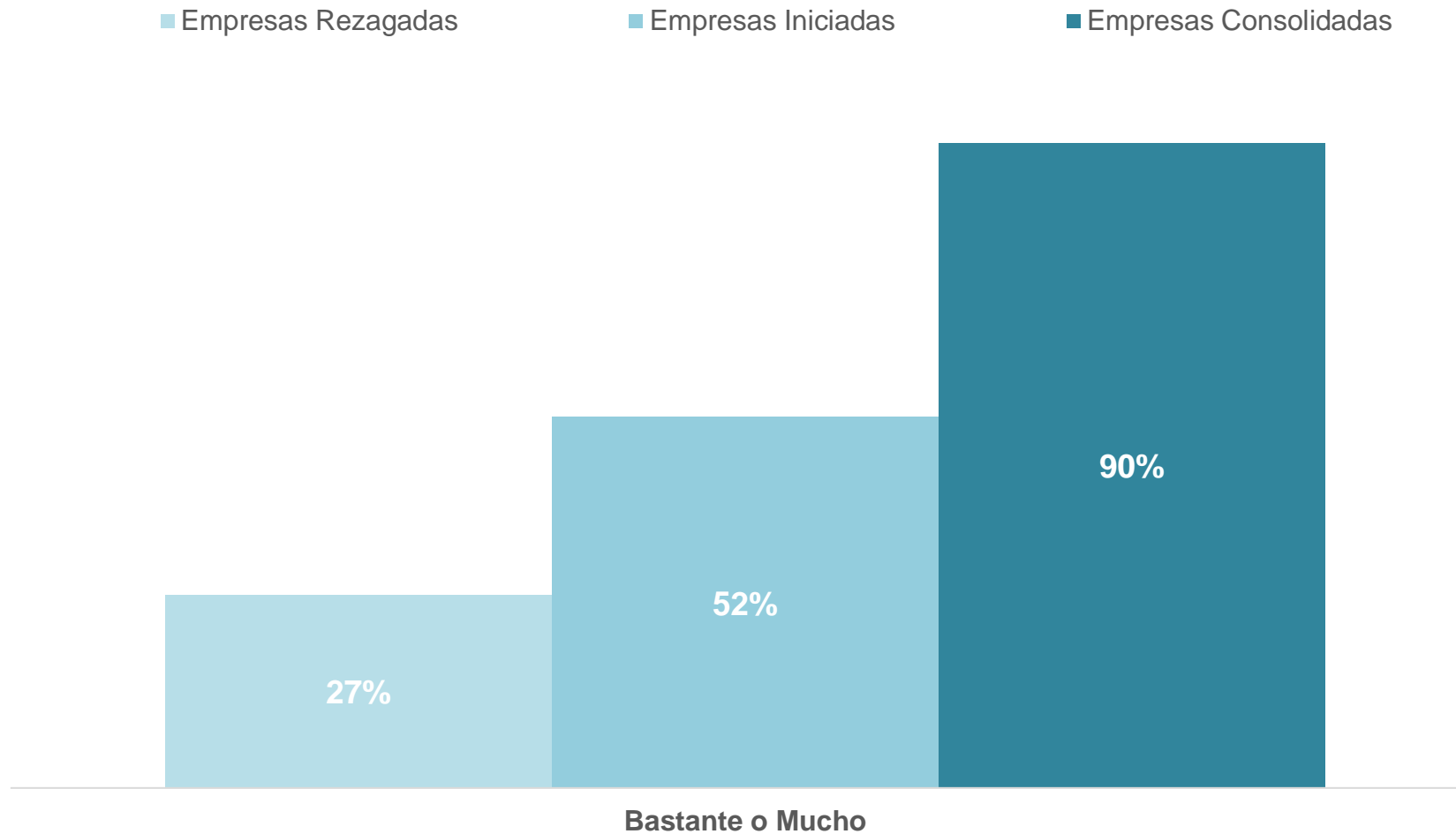


# Evaluación de la presencia de cultura de servicio en la empresa

¿En qué medida consideras que existe en tu empresa una cultura de servicio?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos



# Atributos de Cultura de Servicio más presentes en la empresa

⇒ Si tuvieras que ordenar de mayor a menor presencia, ¿Cuáles de los siguientes 5 atributos de una cultura de servicio dirías que está más desarrollado en tu empresa?

⇒ Escala de 1 a 5, donde 1 es el más desarrollado y 5 es el menos desarrollado

⇒ Base: Total encuestas, 86 casos

## COLABORACIÓN

Confianza suficiente y coordinación entre las distintas áreas que la conforman

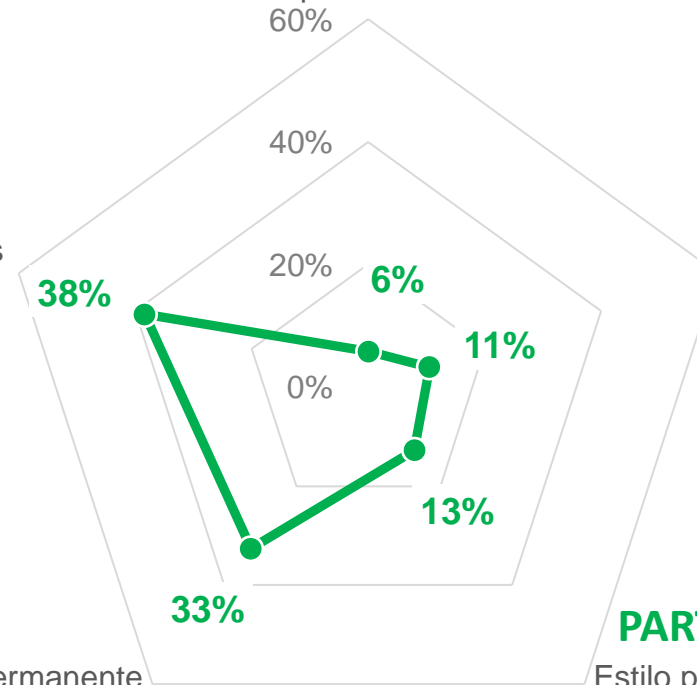
—●— Elegido en 1° lugar

## ENFOQUE

Foco o centramiento en los clientes en sus diferentes ámbitos de gestión

## EMPATÍA

Actitud en las personas por considerar la forma de pensar y sentir de los otros para decidir y actuar



## EXCELENCIA

Altos estándares de desempeño y búsqueda permanente por el mejoramiento continuo de lo que se hace

## PARTICIPACIÓN

Estilo participativo de toma de decisiones y posibilidades de expresar libremente opiniones e ideas

# Prácticas de gestión del diseño de experiencia



# Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para diseñar o rediseñar la experiencia de los clientes?

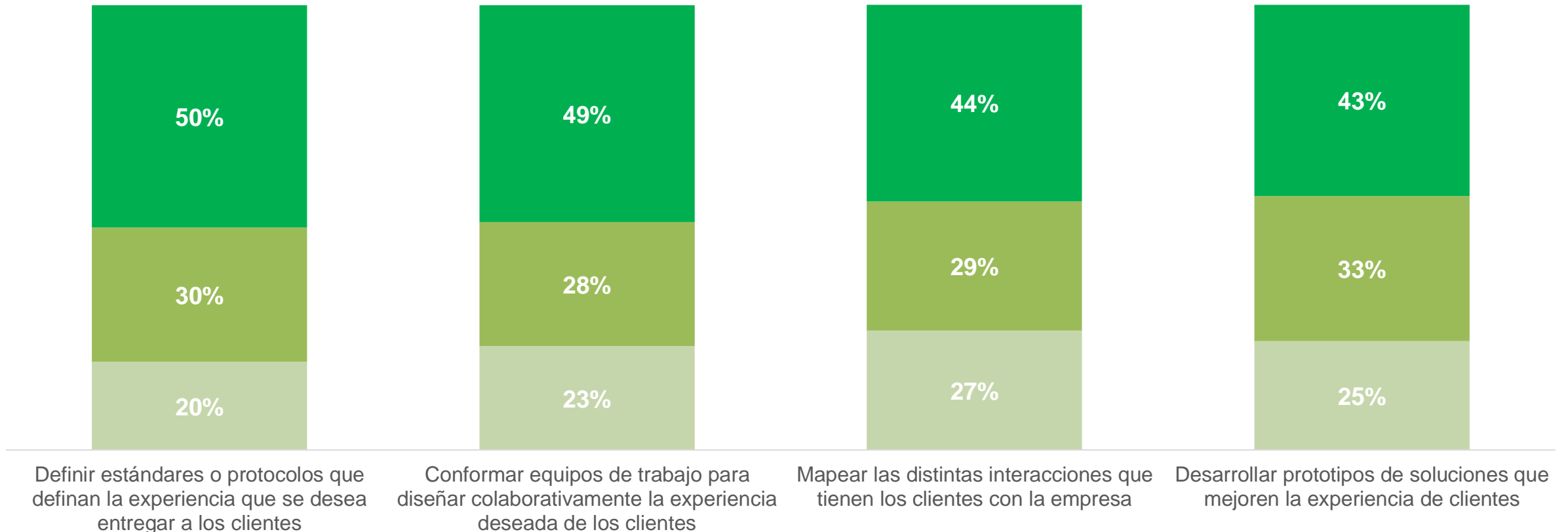
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

Poco o Nada

Algo

Bastante o Mucho



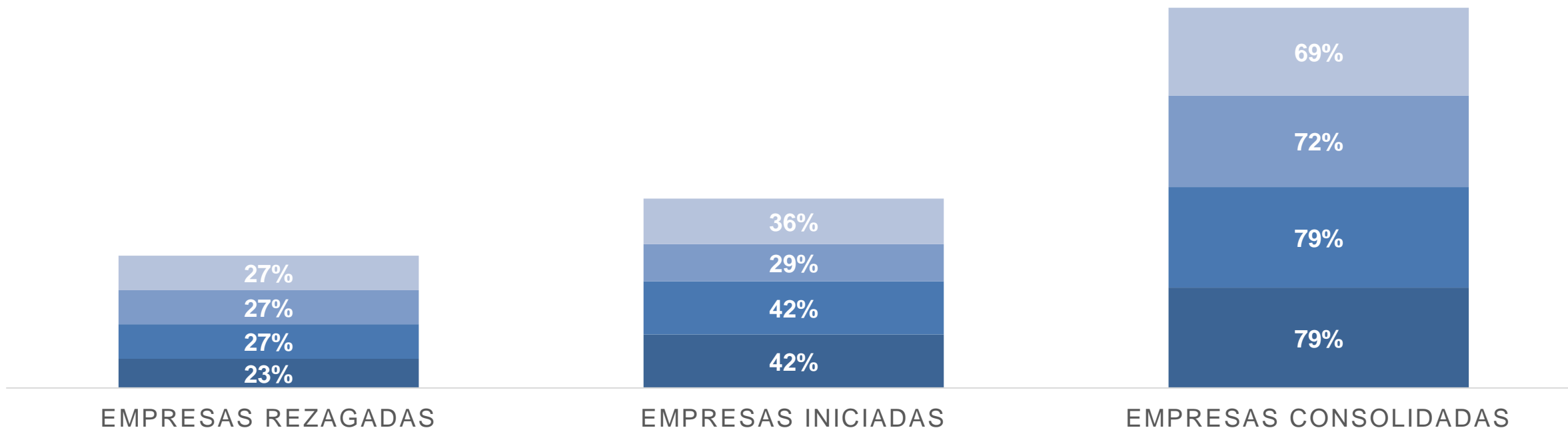
# Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para diseñar o rediseñar la experiencia de los clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base: Total encuestas, 86 casos

%Bastante o Mucho (Notas 4 y 5)



- Mapear las distintas interacciones que tienen los clientes con la empresa
- Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes
- Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes
- Conformar equipos de trabajo para diseñar colaborativamente la experiencia deseada de los clientes

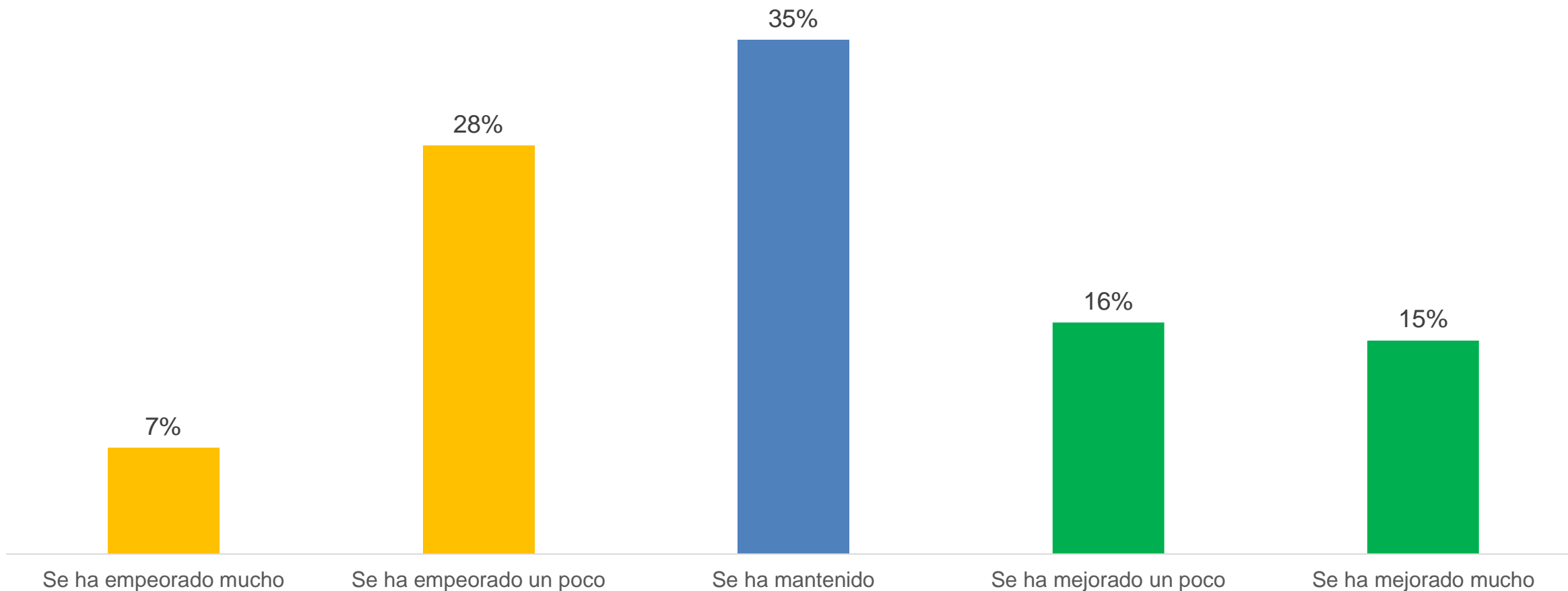
# Covid-19 y experiencia de clientes

# Impacto en el servicio que se le entrega a los clientes

¿Cuál ha sido el impacto que la pandemia del Covid-19 ha tenido en el nivel de servicio que su empresa entrega a sus clientes?

Respuesta única

Base: Total encuestas, 86 casos

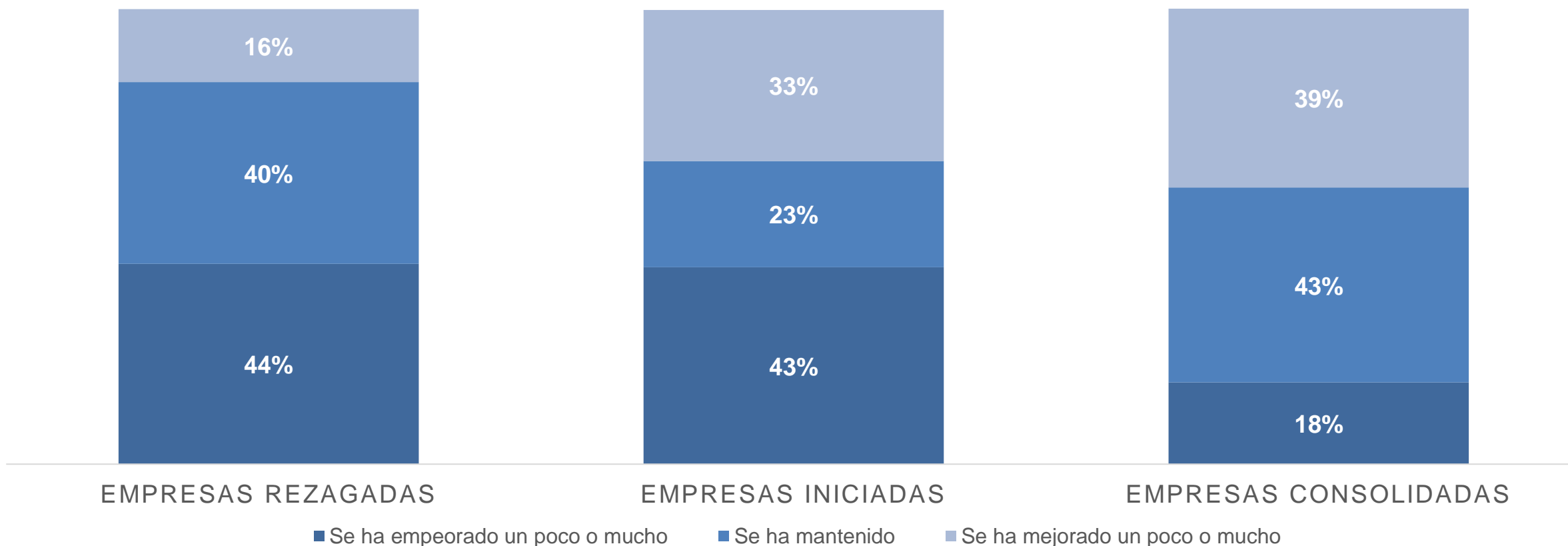


# Impacto en el servicio que se le entrega a los clientes

¿Cuál ha sido el impacto que la pandemia del Covid-19 ha tenido en el nivel de servicio que su empresa entrega a sus clientes?

Respuesta única

Base: Total encuestas, 86 casos



# Medidas que ha tomado para mantener el servicio al cliente

¿Cuáles de las siguientes medidas ha tomado tu empresa para mantener o mejorar el servicio que entrega a los clientes?

Respuesta Múltiple

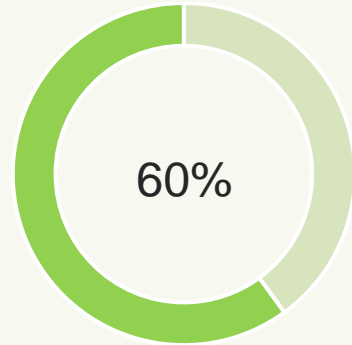
Base: Total encuestas, 86 casos



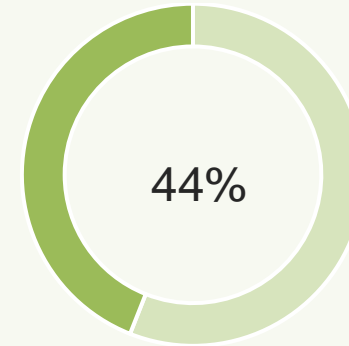
# Resumen y conclusiones del estudio

# RESUMEN DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE EXPERIENCIA DE CLIENTES

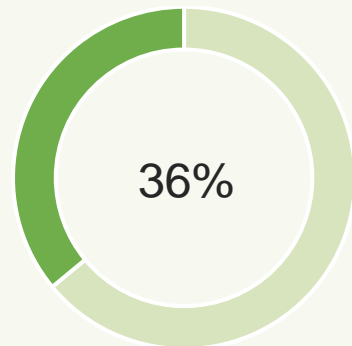
Compromiso corporativo



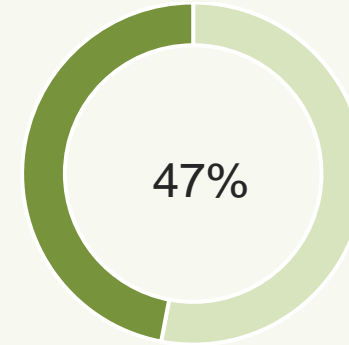
Voz de los clientes



Alineamiento de colaboradores



Diseño de experiencia







ces

centro de  
experiencias  
y servicios UAI

**ÁREA DE INVESTIGACIONES CES UAI**

**Octubre 2020**